

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA RENGAT

OLEH:
NETI APRIANTI
NIM:11475202234

ABSTRAK

Negara Republik Indonesia adalah negara hukum yang berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 yang menjunjung tinggi hak serta kewajiban masyarakat. Indonesia menempatkan perpajakan sebagai perwujudan salah satu kewajiban kenegaraan dalam rangka kegotongroyongan nasional sebagai peran serta aktif masyarakat dalam membiayai pembangunan. Menurut Undang-undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam kerangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara atas suatu barang ataupun jasa, atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Penelitian ini mengenai kualitas pelayanan pada kantor pelayanan pajak pratama, Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik adalah salah satu isu yang sangat penting. Hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktek penyelenggaraan pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, kurang nya informasi, lambat, mahal, dan masih di jumpai petugas tidak berada di meja pelayanan, jika kualitas pelayanannya bagus maka akan menumbuhkan niat masyarakat untuk membayar pajak sehingga akan meningkatkan pendapatan negara. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan pada kantor pelayanan pajak pratama rengat dapat diukur dengan indikator: persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, penanganan pengaduan. Dalam penelitian ada beberapa teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis diantaranya observasi, wawancara, serta angket/kuisisioner. Jumlah populasi dalam penelitian ini ialah seluruh wajib pajak, sedangkan sampelnya berjumlah 99 responden yang ditentukan secara insidental serta ada 4 key informan. dan menggunakan metode deskriptif kualitatif.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Rengat